

PROJET DES USAGERS

2023-2027

Centre Hospitalier de Saverne - Centre Hospitalier de Sarrebourg -
Centre de Réadaptation Spécialisé d'Abreschviller-Niderviller - EHPAD de Sarre-Union

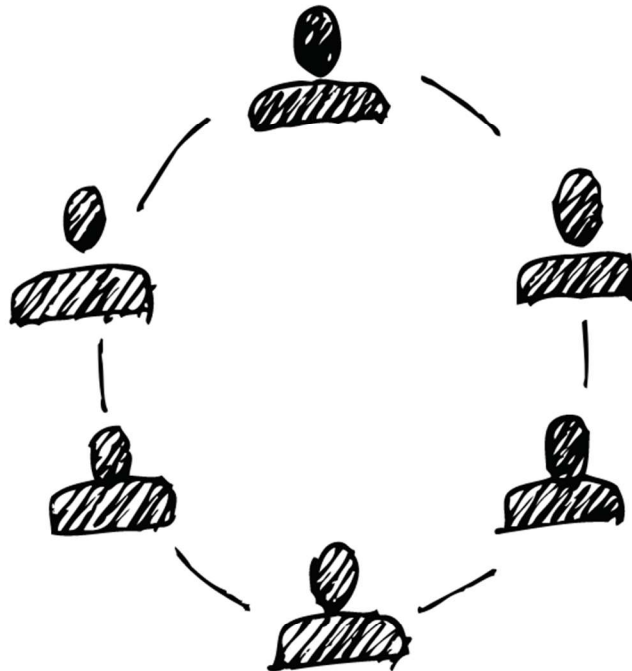


Table des matières

Préambule	3
1. Le cadre législatif et réglementaire.....	4
2. Un projet des usagers, qu'est-ce que c'est ? Qu'est-ce que ce n'est pas ?.....	5
3. La composition des Commissions des Usagers du Groupe Hospitalier.....	6
4. La méthodologie d'élaboration du projet des usagers.....	8
5. Les orientations retenues.....	9
6. Les fiches actions par orientation.....	10
7. Perspectives : méthode et suivi.....	13

Préambule

Le Centre Hospitalier de Saverne, le Centre Hospitalier de Sarrebourg, le Centre de Réadaptation Saint-Luc D'Abreschviller-Niderviller et l'EHPAD constituent, à travers une direction commune en place depuis le 1^{er} janvier 2020, un Groupe Hospitalier doté d'un projet médico-soignant.

Dans ce cadre, le projet des usagers a été formalisé pour le Groupe Hospitalier. Il respecte les orientations et les valeurs définies dans le projet médico-soignant à savoir la transversalité, le respect – la bienveillance – l'équité, la communication, la qualité et la sécurité des soins. Le projet médico-soignant et le projet des usagers placent le patient au cœur de sa prise en charge.

Le projet des usagers se veut accessible tant pour les patients que les professionnels. Il est présenté et validé au sein des instances institutionnelles des établissements.

1. Le cadre législatif et réglementaire

Depuis le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, ces derniers peuvent présenter un projet des usagers. Ainsi, ce décret précise :

« 4° La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein. »

« Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement ».

Le projet des usagers n'est pas une obligation réglementaire.

2. Un projet des usagers, qu'est-ce que c'est ?

Source : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018_03/brochure_projet_des_usagers.pdf

UN PROJET DES USAGERS	
C'EST	CE N'EST PAS
Un projet porté par la commission des usagers qui s'articule avec les différents projets de l'établissement et les alimente de manière opérationnelle.	Une obligation réglementaire (cf. décret).
L'une des contributions à la stratégie de l'établissement, et, à ce titre, inscrite dans le projet stratégique de l'établissement.	Ni une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement qui ferait courir le risque de n'en atteindre aucun.
Une démarche qui se veut pérenne.	Ni seulement un projet pour les usagers oubliant d'être un projet pour les usagers : l'ensemble des projets de l'établissement doit avoir une visée « pour les usagers » : le projet des usagers, quant à lui, a d'abord pour objectif de favoriser l'implication des usagers dans la stratégie de l'établissement à travers leur projet.
Un appui au partenariat professionnels/usagers/direction.	Ni un règlement intérieur, ni un outil de règlement de conflits entre la direction et les représentants des usagers, ni davantage un cadre pour l'action des représentants des usagers dans l'établissement.
Un projet qui s'appuie sur les rapports d'activité des commissions des usagers (cf. décret) et sur les autres sources d'information et de bilan disponibles dans l'établissement.	Ni un rapport de la commission des usagers portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect.
Un projet qui implique l'ensemble des représentants des usagers, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement, les représentants de la commission/conférence médicale d'établissement (cf. décret), mais aussi de nombreux autres intervenants de l'établissement (notamment la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques dans la fonction publique hospitalière, la direction qualité, etc...).	Ni l'alpha et l'oméga de l'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie, il y a d'autres façon pour les usagers et leurs représentants de s'impliquer dans la vie de l'établissement. Mais le projet des usagers peut venir en appui et/ou en complément de ces initiatives pour les valoriser et les pérenniser.

3. La composition des Commissions des Usagers du Groupe Hospitalier (juillet 2023)

LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DE SAVERNE

Composition	Titulaires	Suppléants
Directeur de l'Etablissement ou son représentant	Mme Mélanie VIATOUX	Mme Nathalie GIACOMEL
Médiateur médecin	Dr Francis PFLUMIO	Dr Anne-Elisabeth PERRIN
Médiateur non médecin	Mme Valérie SCHEFFZEK	Mme Laetitia LOBJOIS
4 représentants des usagers	M. Etienne BURGER M. Daniel RIGAULT	Mme Liliane KLEIN Mme Francine KLEIN
Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant	Mme Heidi FORLER	Dr Jean STEFANIUK
1 représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques	Mme Sandrine WEIL-SCHMITZER	Mme Bénédicte GHALI
1 représentant du Comité Social Economique	Mme Sylvie RINCKEL	M. Jean-Luc MENGUS
1 représentant du Conseil de Surveillance	Mme Nadine SCHNITZLER	Dr François PELISSIER
1 responsable qualité	Mme Laetitia LOBJOIS	/

LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DE SARREBOURG

Composition	Titulaires	Suppléants
Directeur de l'Etablissement ou son représentant	Mme Mélanie VIATOUX	/
Médiateur médecin	Dr. Patrice COULON	/
Médiateur non médecin	Mme Valérie SCHEFFZEK	Mme Aurélie PFEIFFER
2 représentants des usagers	Mme Liliane KLEIN	Mme Valérie HIEGEL
Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant	Dr. Jacques MISSLER	/
1 représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques	Mme Angélique CLEMENT-PIERCY	Mme Laura WELSCH
1 représentant du Comité Social Economique	Mme Nathalie HERZOG	Mme Emilie MEHLINGER
1 représentant du Conseil de Surveillance	Dr. Alain MARTY	/
1 responsable qualité	Mme Morgane KLEIN	/

LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE DE READAPTATION SPECIALISE SAINT-LUC

Composition	Titulaires	Suppléants
Directeur de l'Etablissement ou son représentant	Mme Mélanie VIATOUX	/
Méiateur médecin	Dr. Abdellatif MECHKOUR	/
Méiateur non médecin	Mme Valérie SCHEFFZEK	Mme Sandrine PROUTEAU
2 représentants des usagers	M. François DOTTORI M. Jean-Jacques VETTER	/
Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant	Dr. Abdellatif MECHKOUR	/
1 représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques	Mme Sophie BENAD	Mme Aurélie RICHARD
1 représentant du Comité Social Economique	Mme Sandrine GREINER	Mme Inès MARTINET
1 représentant du Conseil de Surveillance	M. Jean-Luc CHAIGNEAU	
1 responsable qualité	Mme Morgane KLEIN	/

4. La méthodologie d'élaboration du projet des usagers

Le Groupe de Travail en charge de la formalisation du projet des usagers est composé des représentants des usagers des trois établissements de santé, des cadres référents des parcours patients, de la Direction Qualité et des relations avec les usagers.

Le groupe de travail s'est fréquemment réuni afin de définir les orientations stratégiques accompagnées d'actions opérationnelles. Le groupe de travail est parti d'un état des lieux des besoins des usagers sur la base d'informations présentées par la direction à savoir : le projet médico-soignant, les résultats des enquêtes de satisfaction patients, les bilans annuels des événements indésirables.

La place de l'utilisateur est prise en compte dans chaque déclinaison du projet d'établissement, dont le projet des usagers.

Le fil rouge du groupe de travail a été de proposer des actions réalistes et concrètes permettant de répondre aux différents enjeux des usagers et des professionnels développés dans le projet médico-soignant.

5. Les orientations retenues

Les orientations retenues par le Groupe de Travail sont les suivantes :

- La **bienveillance** et la **place des aidants** dans la prise en charge du patient
- La **politique d'accueil et d'accompagnement** des usagers et des aidants
- Le **parcours de soins au sein du Groupe hospitalier** en lien avec la médecine de ville et les autres partenaires.

6. Les fiches actions par orientation

FICHE ACTION N°1

ORIENTATION	OBJECTIFS	ACTIONS
La bientraitance et la place des aidants dans la prise en charge du patient	Améliorer la prise en charge des patients en fin de vie	<p>Favoriser la connaissance des directives anticipées et améliorer leur formalisation en secteur de soins et en EHPAD</p> <hr/> <p>Renforcer la formation des professionnels quant à l'accompagnement des personnes en fin de vie et des familles en deuil</p> <hr/>
	Améliorer l'accueil et la prise en soins des usagers vivant avec un handicap	<p>Développer les compétences en interne en assurant une formation adaptée aux professionnels et aux référents handicap</p> <hr/> <p>Favoriser l'accompagnement et la place des aidants</p> <hr/>
		<p>Répertorier les outils mis et à mettre à disposition des professionnels</p> <hr/>
	Favoriser la place des représentants des usagers dans les médiations	<p>Assurer un retour auprès de professionnels sur les recommandations issues de la CDU et des médiations</p>

FICHE ACTION N°2

ORIENTATION	OBJECTIFS	ACTIONS
La politique d'accueil et d'accompagnement des usagers et des aidants	Améliorer l'accompagnement des aidants aux urgences	<p>Optimiser l'information des proches, particulièrement aux urgences</p> <hr/> <p>S'assurer de la continuité de la prise en charge lors du retour à domicile</p> <hr/>
	Développer l'information sur les droits des usagers	<p>Améliorer l'information des usagers sur ses droits : dispositif d'accès, personne de confiance, directives anticipées, prise en compte de la douleur, gestion des réclamations, place des représentants des usagers, médiation, à travers de nouveaux supports d'information</p> <hr/> <p>Initier des temps de rencontre entre les représentants des usagers et les professionnels</p> <hr/> <p>Initier des temps de visite dans les services de soins à destination des représentants des usagers</p> <hr/>
	Améliorer l'accessibilité	<p>Proposer un schéma directeur intégrant notamment la capacité de stationnement, les conditions d'accès et la sécurité (politique de stationnement, accès des personnes en situation de handicap)</p>

FICHE ACTION N°3

ORIENTATION	OBJECTIFS	ACTIONS
Le parcours de soins au sein du Groupe Hospitalier en lien avec la ville et les autres partenaires	Renforcer les coopérations avec les associations de patients	Répertorier les associations et autres partenaires collaborant avec le Groupe Hospitalier <hr/> Optimiser la coopération « réseau ville-hôpital » afin de fluidifier le parcours de soins
	Développer le patient expert	Structurer la place du patient expert auprès des usagers
	Améliorer le parcours du patient	Développer les actions de prévention et d'éducation <hr/> Favoriser la place des RU dans l'amélioration du parcours (« aller vers»)
		Intégrer les nouvelles technologies au service de l'utilisateur et des proches (numérique, téléconsultation, internet,)

7.Perspectives : méthode et suivi

Les conditions de réussite d'un tel projet sont, par-delà l'engagement des Commissions des Usagers, des Commissions médicales d'Etablissement, de la Direction et de la communauté soignante, un portage au plus près du terrain et un suivi transversal pour atteindre les objectifs dans la continuité.

L'état d'avancement et le bilan des actions seront collectivement partagés.